

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DALAM**

**PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA (KANTOR**

**PELAYANAN TERPADU)**



**OLEH**

**ABDUL WARIS HASLAN**

**B 121 12 114**

**PRODI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2016**

**HALAMAN JUDUL**

**IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KABUPATEN GOWA (KANTOR PELAYANAN TERPADU)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana  
pada Prodi Hukum Administrasi Negara

Program Studi Hukum Administrasi Negara

**OLEH**

**ABDUL WARIS HASLAN**

**B 121 12 114**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2016**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

### **IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA (KANTOR PELAYANAN TERPADU)**

Disusun dan diajukan oleh:

**ABDUL WARIS HASLAN**

**B121 12 114**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk  
dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana  
Prodi Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin  
Pada hari Kamis, 4 Februari 2016  
Dan Dinyatakan Diterima

**Panitia Ujian**

**Ketua,**



**Prof. Dr. Syamsul Bachri, S.H., M.S**  
**NIP. 19540420 198103 1 003**

**Sekretaris,**



**Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H.**  
**NIP. 19731231 199903 1 003**

**A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,**



**Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H.**  
**NIP. 19610607 198601 1 003**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### Ujian Skripsi

Diterangkan bahwa skripsi dari mahasiswa :

Nama : Abdul Waris Haslan

Nomor Pokok : B121 12 114

Prodi : Hukum Administrasi Negara

Judul : Implementasi Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Gowa ( Kantor Pelayanan Terpadu)

Telah Diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Makassar, 11 Januari 2016

Pembimbing I



Prof. Dr. Syamsul Bachri, S.H., M.S  
NIP. 19540420 198103 1 003

Pembimbing II



Dr. Hamzan, S.H., M.H.  
NIP. 19731231 199903 1 003

## PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : **ABDUL WARIS HASLAN**  
No. Pokok : B121 12 114  
Prodi : Hukum Administarsi Negara  
Judul Skripsi : Implementasi prinsip Transparansi Dalam Pelayanan  
Publik Di Kabupaten Gowa  
(Kantor Pelayanan Terpadu)

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Januari 2016

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I.

  
**Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H.**  
NIP. 196106071986011003

## ABSTRAK

**ABDUL WARIS HASLAN, B12112114, IMPLEMENTASI PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN GOWA (KANTOR PELAYANAN TERPADU). Di bawah bimbingan Syamsul Bachri selaku pembimbing I dan Hamzah Halim selaku pembimbing II.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan prinsip transparansi dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Gowa, yaitu Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Guna mencapai tujuan di atas penulis mengumpulkan data berupa penelitian pustaka dan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara pada lokasi penelitian tersebut kemudian data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara deskriptif.

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan, yaitu: *Pertama*, Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah menjadi indikator pengukuran implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Dari semua indikator yang termuat di dalam Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara, Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa mempunyai satu pokok permasalahan terhadap pelaksanaan prinsip transparansi yaitu : kurangnya akses informasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa kepada publik sementara muatan yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara menghendaki semua informasi pelayanan publik harus terbuka untuk publik dan penyedia pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang mudah didapatkan oleh publik. Berangkat dari fakta ini maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dapat dikatakan belum melaksanakan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik.

*Kedua*, Mengenai Faktor penghambat yang menjadikan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak Transparan yakni tidak adanya dukungan pemerintah setempat terkait perencanaan program publikasi yang telah dibuat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Wujud dari tidak adanya dukungan pemerintah setempat yakni tidak adanya anggaran yang di alokasikan ke peningkatan publikasi informasi Kantor Pelayanan Terpadu sehingga segala program kerja yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan.

## **ABSTRACT**

**ABDUL WARIS HASLAN, B12112114, Implementation Of The PRINCIPLE TRANSPARENCY In The PUBLIC SERVICE at GOWA Regency (INTEGRATED SERVICES OFFICE). Under the guidance of Syamsul Bachri as 1<sup>st</sup> mentor and Hamzah Halim as 2<sup>nd</sup> mentors.**

This research aims to know and explain the implementation of the principle of transparency in the public service and to know and explain the factors that affect the implementation of the principle obstacles of transparency of public service in the Office of Integrated Services Gowa. This research is located in the District of Gowa, namely Integrated Services Office District of Gowa. In order to achieve the above purposes the author collected data in the form of a research library and field research by conducting interviews at the location of the research data collected is processed and analyzed are descriptive.

Of research results, conclusion, namely: first, the decision of the State Minister for Control of Machinery of the State Number KEP-26/URM.PAN/2/2004 concerning Technical transparency and accountability In the public service has become an indicator measuring the implementation of the principle of transparency in the public service in the Office of Integrated Services Gowa. Of all the indicators contained in the decision. the State Minister for Control of Machinery of the State, Integrated Services Office Gowa has one principal issue against the implementation of the principle of transparency are: lack of access to information provided by the Office of Integrated Services to the public while the Gowa Regency to the charge contained in the decision of the State Minister for Control of Machinery of the State wants all the information the public service should be open to the public and public service providers must provide access to information obtained by the public. Departing from this fact then Integrated Services Office Gowa can say yet implementation the principle of transparency in the awarding of public service.

Second, regarding the Factors which made a barrier to Integrated Services Office Gowa not transparent i.e. absence of local government support planning program related publications have been made by Integrated Services Office District of Gowa. Realization of the absence of local government support i.e. lack of budget allocated to increase the publication of information Integrated Services Office so that all the planned work programme cannot be started.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Maha Besar Allah, Sang pemilik segala ilmu dan semesta alam. Segala puja dan puji bagi-Nya atas perkenan-Nya dalam penyelesaian skripsi ini. Tak lupa Shalawat dan salam terhaturkan untuk Sang Baginda Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Penyelesaian skripsi ini adalah hal yang membanggakan bagi Penulis hingga saat ini karena menjadi pertanggungjawaban Penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir pada jenjang studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Hukum Administrasi Negara di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan kali ini, dengan rasa hormat, cinta, dan kasih sayang penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tuaku yakni Ayahanda **Haslan, S.E** dan Ibunda **HJ. Hadijah** atas segala pengorbanan, kasih sayang dan jerih payahnya selama membesarkan dan mendidik penulis, selalu memberikan motivasi, serta doa yang tak henti-hentinya demi keberhasilan penulis. Terima kasih kepada saudaraku, **Agung Wirawan** yang telah senantiasa mendukung dan menemani setiap langkah Penulis dalam menjalani kehidupan. Kepada kakek, nenek, Om dan Tante, juga para Sepupu yang menjadi penyemangat bagi Penulis dalam menjalani hari-hari, Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari tidak mudah menyelesaikan penulisan skripsi ini tanpa bimbingan, motivasi, dukungan serta do'a dari berbagai pihak. Berbagai proses senantiasa dijalani, mulai dari proses perkuliahan hingga tiba proses penyusunan skripsi. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini,



dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan Wakil Rektor, staf serta jajarannya.
2. Ibu Prof. Dr. A. Farida Patittingi, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Dr. Syamsuddin Muchtar, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H. Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
3. Bapak Prof. Dr. Achmad Ruslan, S.H., M.H, selaku Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin hingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
4. Bapak Prof. Dr. Syamsul Bachri, S.H., M.S. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H. selaku pembimbing II, yang telah senantiasa membimbing serta mengarahkan penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Muh. Yunus Wahid, S.H., M.Si., Bapak Kasman Abdullah, S.H., M.H., Ibu Eka Merdekawati Djafar S.H., M.H. selaku dewan penguji yang telah memberikan masukan dan saran-sarannya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama ini. Engkaulah para Pelita, Penerang dalam Gulita, Jasamu Tiada Nilai dan Batasnya.

7. Bapak dan Ibu Pegawai Akademik, Petugas Perpustakaan, dan segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan administrasi yang sangat baik serta bantuan yang lainnya.
8. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa beserta stafnya yang telah memberikan arahan dan bantuan selama proses penelitian.
9. Sahabat-sahabatku ,Muhammad Fajrin Hattab dan Nur Taufik Rahman, yang telah mendukung dan selalu memberi semangat kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku 10 CM, Olda, Yasin, Bambang, Fika,Lulu, Rifka, Uli, Rifki, yang telah memberikan kenangan manis selama 3 tahun perkuliahan, suka maupun duka kami telah lewati bersama yang dimana di dalamnya mengajarkan arti persahabatan, dan kalian yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan semangat bagi penulis selama ini, senang rasanya bisa memiliki kalian sebagai sahabatku yang terindah.
11. Teman-teman Limpra06,Spensabe,Exotic,L0912,dan Basic yang telah mendukung penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman Prodi Hukum Administrasi Negara 2012, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin terima kasih atas kebersamaanya, dukungan, dan semangat yang di berikan kepada penulis. Pertahankan semangat, jangan berhenti berjuang, sukses untuk kita semua.
13. Teman-teman ALSA LC UNHAS, selama penulis berorganisasi, penulis banyak mendapatkan ilmu yang sangat bermanfaat, semangat, dan arti persaudaraan yang sangat erat dalam membangun kebersamaan.
14. Kelompok magang di bagian Kepegawaian Kota Makassar, Yasin, Olda, Ikka, Uli, Ahmad, Dian, Ichfak. terima kasih kebersamaan, semangat dan bantuan yang di berikan kepada penulis

15. Keluarga KKN Reguler 90 Desa Kayu Loe, Kecamatan Bantaeng, Kabupaten Bantaeng. Ibu dan Bapak Posko beserta Masyarakat Kayu Loe, Terima kasih atas kasih sayang dan pelayanannya yang sangat luar biasa selama 2 bulan saya hidup bersama kalian. Kak Andi, Kak Adel, Rizal, Nunu dan Uni yang merupakan teman sekaligus saudaraku dalam menjalani Kuliah Kerja Nyata di Kayu Loe. Kalian adalah orang-orang hebat dan terbaik yang mengajarku banyak hal tentang keberagaman, kekeluargaan, dan kemandirian.
16. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi, dukungan, sumbangan pemikiran, bantuan materi maupun non-materi, Penulis haturkan terima kasih.

Semoga segala bantuan amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kesalahan, oleh karena itu penulis senantiasa menunggu saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan kedepannya sekaligus menambah pengetahuan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Amin.

Makassar, Januari 2016

Abdul Waris Haslan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii

## BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Makna Implementasi Dan Transparansi.....	11
1. Pengertian Implementasi.....	11
2. Konsep Transparansi .....	12
B. Tinjauan Terhadap Good Governance Dan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah .....	14
1. Pemerintahan Daerah .....	14
2. Good Governance .....	24

3. Pelayanan Publik .....	35
C. Transparansi Pelayanan Publik .....	47
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian .....	54
B. Jenis Penelitian .....	54
C. Populasi Dan Sampel .....	54
D. Jenis Dan Sumber Data .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
E. Analisis Data .....	57
 <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Gowa .....	58
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Gowa .....	80
 <b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamankan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar-besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 memberikan perintah, tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur Negara melaksanakan amanat untuk mensejahterakan rakyatnya melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab, salah satu perwujudan dari konsep ini adalah pemberian tugas bagi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang baik.

Dalam menjalankan proses pemberian pelayanan publik pemerintah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan

oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya<sup>1</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>2</sup>

Berdasarkan Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, yang menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

---

<sup>1</sup> Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, hal 11.

<sup>2</sup> <http://kamusbahasaIndonesia.org/>

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai pengertian diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik itu pelayanan barang , jasa , maupun pelayanan administratif. Dalam memberikan suatu pelayanan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya demi terselenggaranya konsep good governance.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing tanpa memperhatikan peningkatan pelayanan publik padahal sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik itu menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di



kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak, seperti yang kita ketahui bersama pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Di dalam Pasal 2 ayat 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Pelayanan Publik disebutkan:

*“Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.”*

Berdasarkan Undang-undang tersebut, jelas disebutkan bahwa pemerintah harus memberikan informasi kepada pemohon tanpa mempersulit proses dan prosedur. Lembaga atau dinas yang melayani kebutuhan barang, jasa, maupun pelayanan administratif mempunyai proses dan prosedur yang harus dilaksanakan oleh pemohon. Dalam Undang-undang telah disebutkan bahwa proses dan prosedur tersebut dilaksanakan secara cepat dalam pelayanan, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Namun, dalam kenyataannya lembaga maupun dinas tidak dapat memberikan pelayanan seperti yang disyaratkan dalam Undang-undang. Lembaga ataupun dinas lebih mempersulit proses dan prosedur dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat. Berdasarkan masalah tersebut di atas penulis bermaksud untuk mengkaji dan menganalisis keterbukaan informasi publik dalam melayani

masyarakat yang menginginkan informasi di dinas ataupun pada lembaga pemerintahan.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit - belit serta tidak ada standar yang pasti. Bertolak dari kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis keterbukaan informasi publik dalam melayani masyarakat yang menginginkan informasi di Kantor pelayanan Terpadu (KPT). Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penulis memilih Kantor pelayanan Perizinan Terpadu (KPT) Kabupaten Gowa sebagai obyek penelitian karena penulis tahu bahwa KPT adalah salah satu kantor yang bertindak langsung untuk memberikan pelayanan publik khususnya pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa bekerja dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah didalam Perda ini dibahas tugas pokok dan fungsi kantor pelayanan terpadu. Tugas pokok KPT tertuang pada pasal 27 yang bertuliskan "Kantor Pelayanan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersifat spesifikasi di bidang pelayanan terpadu dan menjadi tanggung jawabnya berdasarkan

kewenangannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian untuk fungsi KPT tertuang pada pasal 28 yang bertuliskan “untuk penyelenggaraan tugas tersebut pada pasal 27 Peraturan Daerah ini,Kantor Pelayanan Terpadu,mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan,dan non perizinan;
- b. Pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- c. Pelaksanaan pengolahan data dan pemeriksaan serta pemrosesan;
- d. Pelaksanaan validasi,legalisasi dan otorisasi pelayanan perizinan dan non perizinan dengan kewenangannya;
- e. Penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Pengembangan sistem pelayanan publik terutama pelayanan publik yang murah,mudah,transparan,pasti dan terjangkau;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari pasal diatas kita dapat lihat bahwa kantor pelayanan terpadu kabupaten Gowa merupakan kantor yang melaksanakan pelayanan publik terkhusus pada pelayanan perizinan kemudian dalam melaksanakan pelayanan publik kantor pelayanan terpadu kabupaten gowa dituntut untuk

melaksanakan pelayanan publik yang murah,mudah,transparansi,pasti dan terjangkau. Kemudian untuk pengaturan tugas pokok,fungsi dan rincian tugas pejabat pemerintah yang bekerja di dalam kantor pelayanan terpadu kabupaten gowa juga memiliki aturan tersendiri yang termuat dalam Peraturan Bupati Gowa Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok,Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Dalam aturan tersebut memuat semua tugas dan fungsi setiap bagian yang ada dalam kantor pelayanan terpadu dan menjelaskan tata kerja yang ada dalam Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

Pada kantor pelayanan terpadu kabupaten gowa memberikan 26 jenis layanan perizinan yaitu : Izin prinsip, Izin Lokasi ,Izin Gangguan (HO), Izin Ke layakan Lingkungan, Izin Tempat Usaha, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Tanda Daftar Industri , Tanda Daftar Gudang, Izin Usaha Industri, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Peruntukan Penggunaan Tanah, Izin Pemasangan Reklame, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Praktek Tenaga Kesehatan, Izin Fasilitas Kefarmasian, Izin Makanan & Minuman, Izin Usaha Air Minum, Izin Usaha Produksi, Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, Izin Usaha Kepariwisataaan, Izin Usaha Losmen/Penginapan, Izin Restoran/Rumah Makan, Izin Hotel, Izin Usaha Travel, Izin Usaha Hiburan.

Kemudian penulis tertarik dengan pelayanan yang dilakukan oleh salah satu bagian di KPT Gowa yakni pada bagian pelayanan pemberian

IMB dari data awal yang penulis dapatkan di kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten gowa mekanisme pengurusan IMB itu mulai dari kegiatan pelayanan pada bagian tata usaha berupa pengisian permohonan (diketahui oleh desa/lurah dan camat) dan melengkapi persyaratan IMB (surat PBB terakhir, kepemilikan tanah dan gambar denah rumah), tim teknis melakukan seleksi administrasi dan peninjauan lokasi, selanjutnya menetapkan biaya IMB dan pembayaran IMB, petugas pembukuan memberikan registrasi nomor IMB dan pembuatan SK, yang selanjutnya diserahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu untuk penandatangan/penerbitan IMB, dan kembali lagi ke bagian tata usaha untuk melakukan pengarsipan dan penyerahan kepada pemohon/publik. Mekanisme pelayanan IMB tersebut dalam kenyataannya belum sesuai harapan publik dan belum sesuai ketentuan standar pelayanan publik. Permasalahan dari kasus perizinan ini dikarenakan aktivitas pelayanan publik belum terealisasi dengan baik.

Penerapan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa belum terimplementasikan dengan baik karena masih rendahnya kemampuan petugas untuk melakukan pengelolaan informasi yang efektif. Banyak hal yang perlu diketahui oleh publik berkaitan dengan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan, namun karena keterbatasan informasi menjadikan publik banyak yang tidak mengetahui bagaimana penerapan pelayanan pengurusan perizinan. Seperti masih banyak diantara publik dalam melakukan pengurusan

perizinan tidak memahami sistem aturan pelayanan yang sesuai akses informasi database yang diterapkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada publik, bertolak dari fakta tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dengan judul “Implementasi Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik di Gowa (Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka ada beberapa hal yang dapat dirumuskan sebagai rumusan masalah:

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa ?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

2. Untuk mengetahui factor apa saja yang menjadi penghambat pelaksanaan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis:**

Pembahasan terhadap permasalahan-permasalahan diatas diharapkan akan menimbulkan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai proses dan prosedur, serta keterbukaan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Gowa dalam melayani masyarakat. Sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan dan koleksi karya ilmiah

##### **2. Secara Praktis:**

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pengetahuan, terutama pada penerapan perundang-undangan di Lembaga Pemerintah. Sebagai bahan masukan bagi Dinas/ Kantor terkait, agar dapat meningkatkan pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Makna Implementasi dan Transparansi**

##### **1. Pengertian Implementasi**

Secara harfiah implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan. Untuk lebih jelasnya, implementasi dapat diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan berkesinambungan yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program menjadi kenyataan.

Bernadine R. Wijaya & Susilo Supardo mengatakan bahwa implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktik. Implementasi pada dasarnya operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu tujuan. Sejalan dengan pendapat Hinggi yang mendefinisikan implementasi sebagai rangkuman dari berbagai kegiatan yang di dalamnya sumber daya manusia menggunakan sumber daya yang lain untuk mencapai sasaran strategi.<sup>3</sup>

Orang sering beranggapan bahwa implementasi hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataan dapat dilihat sendiri bahwa betapapun baiknya rencana yang telah dibuat tetapi tidak ada gunanya apabila tidak dilaksanakan dengan baik dan benar.

---

<sup>3</sup> Harbani Pasolong, 2011, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, Hal 57



Gordon juga mengatakan bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.<sup>4</sup>

Dalam ensiklopedia administrasi dikemukakan bahwa implementasi adalah “aktivitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melancarkan semua rencana-rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang melakukan, dimana tempat dilaksanakan, kapan waktu berakhirnya dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan”.

## **2. Konsep Transparansi**

Yang dimaksud dengan konsep transparansi dalam penelitian ini adalah terbukanya akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai bagaimana proses dan prosedur kantor pelayanan perizinan terpadu dalam mengeluarkan suatu izin . Hal ini didasarkan pada pendapat beberapa ahli, yaitu sebagai berikut.

Lalolo mengatakan bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. <sup>5</sup>

Mustopa Didjaja transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan- kebijakan sehingga dapat diketahui oleh

---

<sup>4</sup> Ibid, Hal 58

<sup>5</sup> Lalolo Krina, 2003, *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas Transparansi dan Partisipasi*, Jakarta, Hal. 13

masyarakat. Transparansi pada akhirnya akan menciptakan akuntabilitas antara pemerintah dengan rakyat.<sup>6</sup>

Mardiasmo menyebutkan transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat.<sup>7</sup>

Kristianten juga menyebutkan, transparansi akan memberikan dampak positif dalam tata pemerintahan. Transparansi akan meningkatkan pertanggungjawaban para perumus kebijakan sehingga kontrol masyarakat terhadap para pemegang otoritas pembuat kebijakan akan berjalan efektif.<sup>8</sup>

Dari berbagai definisi diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa transparansi merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk mengaksaes informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka aktifitas pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah.

---

<sup>6</sup> Mustopa Dijaja, 2003, *Transparansi Pemerintah*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 261

<sup>7</sup> Kristianten, 2006, *Transparansi Anggaran Pemerintah*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 45

<sup>8</sup> Ibid, Hal. 31

## **B. Tinjauan Terhadap Good Governance dan Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah**

### **1. Pemerintahan Daerah**

#### **1.1. Pengertian Pemerintahan Daerah**

Pemerintah daerah merupakan subsistem dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, untuk itu maka tugas-tugas negara/pemerintah merupakan tugas-tugas pemerintah daerah juga namun tidak semua tugas-tugas ataupun urusan-urusan pemerintahan diserahkan kepada daerah dengan pertimbangan keadaan dan kemampuan daerah serta kepentingan nasional. Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat sebagai pihak yang diperintah seyogyanya berada pada posisi yang seimbang.

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Kemampuan aparatur yang ada di lembaga pemerintah sangat penting arti dan keberadaannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada publik. Sarana dan prasarana yang lengkap tanpa ditunjang dengan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, maka lembaga tersebut sulit untuk maju dan berkembang.

Pengembangan kemampuan SDM pada hakikatnya adalah dalam rangka meningkatkan kemampuan sehingga dapat dicapai efektivitas

pelayanan pemerintah kepada masyarakat berdasarkan ukuran dan target yang diharapkan. Desentralisasi telah melahirkan adanya otonomi daerah. Dengan lahirnya otonomi daerah, setiap daerah dibagi kedalam beberapa wilayah yang meliputi wilayah provinsi, kabupaten dan kota.

Peran pemerintah daerah sangat penting dalam menciptakan iklim pemerintahan daerah yang lebih maju dan mampu menghasilkan pembangunan yang merata, luas dan bertanggung jawab. Pada era otonomi setiap daerah harus berusaha menggali potensi yang dimiliki daerah. sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang no 32 tahun 2004 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah. undang-undang no 32 tahun 2004 mengisyaratkan bagi setiap daerah untuk bekerja lebih. Dalam mewujudkan pemerintahan daerah yang lebih efisien dan efektif setra memperhatikan aspek-aspek hubungan antara susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah agar tercipta kondisi yang harmonis antar pemerintahan. Sesuai dengan pendapat tentang pelaksanaan Otonomi Daerah pengertian Pemerintah Daerah menurut Misdyanti dan Kartasapoetra :

*“Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dengan kata lain, Pemerintah Daerah adalah pemegang kemudi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah”<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup> Misdayanti dan Kartasapoetra, 1993, *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*, Bumi Aksara, Jakarta, Hal. 17

Pengertian mengenai Pemerintah Daerah tercantum dalam Pasal 18 ayat

(5) UUD 1945 menyebutkan bahwa:

*“pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat”.*

Definisi lain dari Pemerintahan Daerah juga ada di dalam UU No.

32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 1, adalah sebagai berikut:

*“Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.*

## **1.2. Fungsi Pemerintahan Daerah**

Dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah adalah selaras dengan azas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan dapat diwujudkan dalam fungsi-fungsi pemerintah daerah. Adapun fungsi pemerintah daerah menurut Misdyanti dan Kartasapoetra adalah:

### **1. Fungsi otonomi**

Fungsi otonomi dari pemerintah daerah adalah melaksanakan segala urusan yang telah diserahkan oleh pemerintah pusat maupun daerah yang lebih tinggi tingkatannya.

### **2. Fungsi pembantuan**

Merupakan fungsi untuk turut serta dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang ditugaskan kepada pemerintah daerah oleh

pusat atau pemerintah daerah tingkat atasnya dengan kewajiban mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

### 3. Fungsi Pembangunan

Fungsi ini untuk meningkatkan laju pembangunan dan menambah kemajuan masyarakat sehingga tuntutan dari masyarakatpun semakin berkembang dan kompleks

### 4. Fungsi lainnya

Selain ketiga fungsi diatas terdapat fungsi lainnya adalah:

1. Pembinaan wilayah
2. Pembinaan masyarakat
3. Pemberian pelayanan, pemeliharaan serta perlindungan kepentingan umum.<sup>10</sup>

Fungsi pemerintah daerah diatas dapat dikatakan bahwa pembinaan wilayah adalah upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan sumber daya wilayah yang masih tertinggal, dimana wilayah-wilayah tersebut dapat diupayakan untuk meningkatkan sumber daya yang dimilikinya demi meningkatkan wilayahnya.

Adapun upaya pemerintah daerah mengenai pembinaan masyarakat adalah salah satu upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan SDM yang ada dalam suatu wilayah agar lebih mandiri dan berkualitas demi kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

---

<sup>10</sup> Ibid, Hal.20

Selain fungsi pembinaan wilayah dan pembinaan masyarakat diatas maka fungsi lain dari pemerintah adalah pemberian pelayanan, pemeliharaan serta perlindungan kepentingan umum merupakan salah satu fungsi pemerintah sebagai birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah karena fungsi dari pemerintah itu sendiri adalah memberikan pelayanan misalnya pelayanan pembuatan perizinan dan perlindungan kepentingan umum bagi masyarakat lemah yang ditindas oleh kaum penguasa. Perlindungan yang diberikan kepada masyarakat dengan cara memberikan advokasi terhadap kaum-kaum tertindas, misalnya adanya Lembaga Bantuan Hukum (LBH).

Fungsi pemerintah menurut Bintoro adalah:

*“Pertama, Filsafat hidup kemasyarakatan, negara yang memberikan kebebasan cukup besar kepada anggota masyarakat untuk menumbuhkan perkembangan masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan tidak terlalu banyak campur tangan dalam kegiatan masyarakat itu sendiri. Kedua, filsafat politik masyarakat, pemerintah sebagai pemegang mandat kepercayaan untuk mengusahakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, harus mengusahakan pula keadilan. Hal ini perlu dinyatakan dengan tetap memperhatikan kepentingan golongan yang lemah (kedudukan ekonominya)”<sup>11</sup>*

Fungsi pemerintah daerah menurut Bintoro diatas maka dikatakan bahwa pemerintah memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk membangun dan mengembangkan minat serta bakat yang dimilikinya tanpa campur tangan dari pemerintah itu tetapi dilain pihak pemerintah juga sebagai pemegang mandat dalam meningkatkan kesejahteraan

---

<sup>11</sup> Inu Kencana,1992,*Pengantar Ilmu Pemerintahan*,Eresco,Jakarta, Hal. 15

masyarakat serta perlindungan terhadap kepentingan golongan lemah. Hal ini dapat dikatakan bahwa fungsi dari pemerintah adalah sebagai pendorong dan pemegang mandat dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada sehingga dapat meningkatkan kesejahteraannya.

Fungsi pemerintah menurut Prajudi adalah:

1. Pengaturan
2. Pembinaan masyarakat
3. Kepolisian
4. Peradilan <sup>12</sup>

Dari fungsi pemerintah menurut Prajudi diatas maka fungsi pengaturan adalah upaya dari pemerintah untuk mengatur masyarakat melalui peraturan atau kebijakan agar masyarakat lebih teratur. Fungsi pembinaan masyarakat adalah salah satu upaya dari pemerintah untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui berbagai pelatihan-pelatihan keterampilan demi meningkatkan kemandirian serta kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

Fungsi kepolisian adalah sebagai pengatur tata tertib yang berlaku dimasyarakat serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelanggaran dari tata tertib yang berlaku di masyarakat tersebut. Fungsi kepolisian juga sebagai penegak hukum dan keadilan. Dan fungsi peradilan adalah fungsi yang mengadili orang-orang dalam hal pelanggaran terhadap tata tertib yang berlaku dimasyarakat. Adapun

---

<sup>12</sup> Ibid, Hal.16



fungsi lain dari peradilan ini adalah sebagai penegakan hukum dan supremasi hukum. Fungsi ini dikatakan berhasil apabila sudah melaksanakan fungsinya sebagai penegak keadilan.

### **1.3. Pembagian Urusan Pemerintahan Daerah**

Pembagian urusan pemerintah daerah dijelaskan telah dalam Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni Penyelenggaraan desentralisasi mensyaratkan pembagian urusan pemerintahan antara Pemerintah dengan daerah otonom. Pembagian urusan pemerintahan tersebut didasarkan pada pemikiran bahwa selalu terdapat berbagai urusan pemerintahan yang sepenuhnya/tetap menjadi kewenangan Pemerintah. Urusan pemerintahan tersebut menyangkut terjaminnya kelangsungan hidup bangsa dan negara secara keseluruhan. Urusan pemerintahan dimaksud meliputi : *politik luar negeri* dalam arti mengangkat pejabat diplomatik dan menunjuk warga negara untuk duduk dalam jabatan lembaga internasional, menetapkan kebijakan luar negeri, melakukan perjanjian dengan negara lain, menetapkan kebijakan perdagangan luar negeri, dan sebagainya; *pertahanan* misalnya mendirikan dan membentuk angkatan bersenjata, menyatakan damai dan perang, menyatakan negara atau sebagian wilayah negara dalam keadaan bahaya, membangun dan mengembangkan sistem pertahanan negara dan persenjataan, menetapkan kebijakan untuk wajib militer, bela negara bagi setiap warga negara dan sebagainya; *keamanan* misalnya mendirikan dan membentuk kepolisian negara menetapkan kebijakan

keamanan nasional, menindak setiap orang yang melanggar hukum negara, menindak kelompok atau organisasi yang kegiatannya mengganggu keamanan negara dan sebagainya; *moneter* misalnya mencetak uang dan menentukan nilai mata uang, menetapkan kebijakan moneter, mengendalikan peredaran uang dan sebagainya; *yustisi* misalnya mendirikan lembaga peradilan, mengangkat hakim dan jaksa, mendirikan lembaga pemasyarakatan, menetapkan kebijakan kehakiman dan keimigrasian, memberikan grasi, amnesti, abolisi, membentuk undang-undang, Peraturan Pemerintah pengganti undang-undang, Peraturan Pemerintah, dan peraturan lain yang berskala nasional, dan lain sebagainya; dan *agama*, misalnya menetapkan hari libur keagamaan yang berlaku secara nasional, memberikan pengakuan terhadap keberadaan suatu agama, menetapkan kebijakan dalam penyelenggaraan kehidupan keagamaan dan sebagainya; dan bagian tertentu urusan pemerintah lainnya yang berskala nasional, tidak diserahkan kepada daerah.

Di samping itu terdapat bagian urusan pemerintah yang bersifat *concurrent* artinya urusan pemerintahan yang penanganannya dalam bagian atau bidang tertentu dapat dilaksanakan bersama antara Pemerintah dan pemerintah daerah. Dengan demikian setiap urusan yang bersifat *concurrent* senantiasa ada bagian urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah, ada bagian urusan yang diserahkan kepada

Provinsi, dan ada bagian urusan yang diserahkan kepada Kabupaten/Kota.

Untuk mewujudkan pembagian kewenangan yang *concurrent* secara proporsional antara Pemerintah, Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Kota maka disusunlah kriteria yang meliputi: eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan mempertimbangkan keserasian hubungan pengelolaan urusan pemerintahan antar tingkat pemerintahan. Urusan yang menjadi kewenangan daerah, meliputi urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, prasarana lingkungan dasar; sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah. Kriteria eksternalitas adalah pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan mempertimbangkan dampak/akibat yang ditimbulkan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut.

Apabila dampak yang ditimbulkan bersifat lokal, maka urusan pemerintahan tersebut menjadi kewenangan kabupaten/kota, apabila regional menjadi kewenangan provinsi, dan apabila nasional menjadi kewenangan Pemerintah. Kriteria akuntabilitas adalah pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan pertimbangan bahwa tingkat pemerintahan yang menangani sesuatu bagian urusan adalah tingkat pemerintahan yang lebih langsung/dekat dengan dampak/akibat dari

urusan yang ditangani tersebut. Dengan demikian akuntabilitas penyelenggaraan bagian urusan pemerintahan tersebut kepada masyarakat akan lebih terjamin. Kriteria efisiensi adalah pendekatan dalam pembagian urusan pemerintahan dengan mempertimbangkan tersedianya sumber daya (personil, dana, dan peralatan) untuk mendapatkan ketepatan, kepastian, dan kecepatan hasil yang harus dicapai dalam penyelenggaraan bagian urusan. Artinya apabila suatu bagian urusan dalam penanganannya dipastikan akan lebih berdayaguna dan berhasilguna dilaksanakan oleh daerah Provinsi dan/atau Daerah Kabupaten/Kota dibandingkan apabila ditangani oleh Pemerintah maka bagian urusan tersebut diserahkan kepada Daerah Provinsi dan/atau Daerah Kabupaten/Kota. Sebaliknya apabila suatu bagian urusan akan lebih berdayaguna dan berhasil guna bila ditangani oleh Pemerintah maka bagian urusan tersebut tetap ditangani oleh Pemerintah. Untuk itu pembagian bagian urusan harus disesuaikan dengan memperhatikan ruang lingkup wilayah beroperasinya bagian urusan pemerintahan tersebut. Ukuran dayaguna dan hasilguna tersebut dilihat dari besarnya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan besar kecilnya resiko yang harus dihadapi. Sedangkan yang dimaksud dengan keserasian hubungan yakni bahwa pengelolaan bagian urusan pemerintah yang dikerjakan oleh tingkat pemerintahan yang berbeda, bersifat saling berhubungan (inter-koneksi), saling tergantung (inter-dependensi), dan saling mendukung sebagai satu kesatuan sistem dengan memperhatikan cakupan

kemanfaatan. Pembagian urusan pemerintahan sebagaimana tersebut di atas ditempuh melalui mekanisme penyerahan dan atau pengakuan atas usul Daerah terhadap bagian urusan-urusan pemerintah yang akan diatur dan diurusnya. Berdasarkan usulan tersebut Pemerintah melakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum memberikan pengakuan atas bagian urusan-urusan yang akan dilaksanakan oleh Daerah. Terhadap bagian urusan yang saat ini masih menjadi kewenangan Pusat dengan kriteria tersebut dapat diserahkan kepada Daerah.

Tugas pembantuan pada dasarnya merupakan keikutsertaan Daerah atau Desa termasuk masyarakatnya atas penugasan atau kuasa dari Pemerintah atau pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah di bidang tertentu. (Penjelasan UU No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah)

## **2. *Good Governance***

### **2.1. Pengertian *Governance***

Konsep *governance* bukanlah konsep baru, konsep *governance* sama luasnya dengan peradaban manusia, salah satu pembahasan tentang *good governance* dapat ditelusuri dari tulisan J.S Endarlin *governance* merupakan suatu terminologi yang digunakan untuk mengganti istilah *government*, yang menunjuk penggunaan otoritas politik, ekonomi dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah kenegaraan.

*Governance* yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutamakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Defenisi lain menyebutkan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan social yang melibatkan pengaruh sector negara dan sector non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Defenisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat dimana tidak ada yang sangat dominan yang menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminology *governance* membantah pemahaman formal tentang berkerjanya institusi-institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang berkerja pada tingkat yang berbeda.<sup>13</sup>

Menurut Kooiman mengatakan *governance* merupakan serangkaian proses interaksi social politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga negara mengartikulasikan

---

<sup>13</sup> Dharma Setyawan Salam, 2004, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Djambatan, Jakarta, Hal. 223

kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. Dalam konteks ini *governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum.<sup>14</sup>

## **2.2. Pengertian *Good Governance***

Istilah *Good Governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin, yaitu *Gubernare* yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi *govern*, yang berarti *steer* (menyetir, mengendalikan), *direct* (mengarahkan), atau *rule* (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.

*Governance* pada dasarnya pertama kali digunakan adalah di dunia usaha atau korporat. Manajemen profesional yang diperkenalkan pasca perang dunia II dengan prinsip dasar “memisahkan kepemilikan dengan pengelolaan” benar-benar menjadikan setiap korporat menjadi usaha-usaha yang besar, sehat dan menguntungkan. Gerakan ini dimulai secara besar-besaran di Amerika, khususnya setelah para *titians entrepreneur* mengalami kegagalan besar mempertahankan kebesaran untuk mempertahankan bisnisnya. Salah satu contohnya adalah Henry Ford II gagal mempertahankan kebesaran bisnisnya karena ia tidak mengenal manajemen profesional.

---

<sup>14</sup> Ibid, Hal.224

*Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *Agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/*developing* di dalam Negara berkembang. *Agent of change* karena perubahan yang dikehendakinya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *Agent of Development*. *Agent of Development* diartikan sebagai pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan dan program-program, proyek-proyek, dan peran perencanaan dalam anggaran.

Menurut Bank Dunia yang menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun Administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu Bank Dunia juga mensinonimkan *Good Governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara Negara, sektor swasta dan masyarakat.

Berkaitan dengan *good governance*, Mardiasmo, mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah pemerintahan



yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi. Tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan Negara pada semua tingkat.<sup>15</sup>

Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Jelas bahwa *good governance* adalah masalah perimbangan antara negara, pasar dan masyarakat.

Dari berbagai pengertian tentang *Good Governance* dapat disimpulkan bahwa suatu konsep tata pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan masyarakat yang solid dan bertanggung jawab secara efektif melalui pembuatan peraturan dan kebijakan yang absah dan yang merujuk pada kesejahteraan rakyat, pengambilan keputusan, serta tata laksana pelaksanaan kebijakan.

Pengertian *good governance* diatas merupakan suatu pemahaman atau pijakan dari akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. *Good governance* sebenarnya mempunyai makna sebagai pengelolaannya

---

<sup>15</sup> Tangkilisan, 2003, Kebijakan Publik yang Membumi, Lukman Offset, Yogyakarta, Hal. 114

atau kepengarahannya yang baik bukan pemerintahan yang baik. Memang pemahaman ini mempunyai perbedaan dengan pemahaman dasar di lingkungan kita selama ini, antara lain yang diperkenalkan oleh lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawaasn Keuangan dan Pembangunan.

### **2.3. Aspek-aspek *Good Governance***

*Good Governance* menurut definisi dari World Bank, “*The way state power is used in managing economic and social resources for development and society*”. Sementara UNDP mendefinisikan sebagai “*The exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nations affair at all levels*”. Dari pengertian tersebut, secara fungsional aspek-aspek *good governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan, atau justru sebaliknya dimana pemerintahan tidak berfungsi secara efektif dan terjadi in efisiensi.

Berdasarkan definisi terakhir ini, *governance* mempunyai tiga kaki (*three legs*), yaitu:

1. *Economic governance* meliputi proses pembuatan keputusan (*decision making processes*) yang memfasilitasi terhadap *equity, poverty* dan *quality of live*.
2. *Political governance* adalah proses keputusan untuk formulasi kebijakan.

3. *Administrative governance* adalah sistem implementasi proses kebijakan.<sup>16</sup>

Dari aspek pemerintah (*governance*), *good governance* dapat dilihat melalui aspek:

1. Hukum/kebijakan ditujukan pada perlindungan kebebasan sosial, politik dan ekonomi.

2. *Administrative competence and transparency*. Kemampuan membuat perencanaan dan melakukan implementasi secara efisien, kemampuan melakukan penyederhanaan organisasi, penciptaan disiplin dan model administrasi serta keterbukaan informasi.

3. Desentralisasi. Desentralisasi regional dan dekosentrasi di dalam departemen.

4. Penciptaan pasar yang kompetitif. Penyempurnaan mekanisme pasar, peningkatan peran pengusaha kecil dan segmen lain dalam sektor swasta, deregulasi, dan kemampuan pemerintah dalam mengelola kebijakan makro ekonomi.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta Pembaruan, Hal.14

<sup>17</sup> Ibid, Hal.20

## 2.4. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Berdasarkan pengertian *Good Governance* oleh Mardiasmo dan Bank Dunia yang disebutkan diatas dan sejalan dengan tuntutan reformasi yang berkaitan dengan aparatur Negara termasuk daerah adalah perlunya mewujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas, dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, maka menuntut penggunaan konsep *Good Governance* sebagai pemerintahan yang baik, relevan dan berhubungan satu dengan yang lainnya. Ide dasarnya sebagaimana disebutkan Tangkilisan adalah bahwa Negara merupakan institusi yang legal formal dan konstitusional yang menyelenggarakan pemerintahan dengan fungsi sebagai regulator maupun sebagai *Agent of Change*.<sup>18</sup>

Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *Good Governance* awalnya digunakan dalam dunia usaha (*corporate*) dan adanya desakan untuk menyusun sebuah konsep dalam menciptakan pengendalian yang melekat pada korporasi dan manajemen profesionalnya, maka ditetapkan *Good Corporate Governance*. Sehingga dikenal prinsip-prinsip utama dalam *Governance Corporate* adalah: transparansi, akuntabilitas, *fairness*, responsibilitas, dan responsivitas.

Prinsip-prinsip *Good Governance* diatas cenderung kepada dunia usaha, sedangkan bagi suatu organisasi publik bahkan dalam skala Negara prinsip-prinsip tersebut lebih luas menurut Tangkilisan

---

<sup>18</sup> Tangkilisan, op.cit...Hal.116

menyebutkan bahwa adanya hubungan sinergis konstruktif di antara Negara, sektor swasta atau privat dan masyarakat yang disusun dalam sembilan pokok karakteristik *Good Governance*, yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*)

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam formulasi keputusan, baik secara langsung maupun intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara secara berpartisipasi secara konstruktif

2. Penerapan Hukum (*Fairness*).

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak azasi manusia.

3. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

4. Responsivitas (*Responsiveness*)

Lembaga-lembaga dan proses-proses kelembagaan harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.

5. Orientasi (*Consensus Orientation*)

*Good Governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

#### 6. Keadilan (*Equity*)

Semua warga Negara, baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk meningkatkan ataupun menjaga kesejahteraan mereka dan terlibat di dalam pemerintahan.

#### 7. Efektivitas (*Effectiveness*)

Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.

#### 8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat sipil (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.

#### 9. Strategi visi (*Strategic vision*)

Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh kedepan sejalan dengan apa yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

#### 10. Saling keterkaitan

Bawa keseluruhan ciri *good governance* tersebut diatas adalah saling memperkuat dan saling terkait dan tidak berdiri sendiri. Misalnya, informasi semakin mudah diakses berarti transparansi semakin baik, tingkat partisipasi akan semakin luas, dan proses pengambilan keputusan akan

semakin efektif. Partisipasi yang semakin luas akan berkontribusi kepada dua hal, yaitu terhadap pertukaran informasi yang diperlukan bagi pengambilan keputusan dan memperkuat keabsahan atau legitimasi atas berbagai keputusan yang ditetapkan. Tingkat legitimasi keputusan yang kuat pada gilirannya akan mendorong efektifitas pelaksanaannya. Kelembagaan yang responsive harus transparan dan berfungsi sesuai dengan aturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku agar keberfungsianannya itu dapat bernilai dan berkeadilan.<sup>19</sup>

Prinsip-prinsip diatas merupakan suatu karakteristik yang harus dipenuhi dalam hal pelaksanaan *good governance* yang berkaitan dengan kontrol dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki *stakeholders*.

*Good governance* berkenaan dengan masalah bagaimana suatu organisasi ditata dan bagaimana tataanaan tersebut berproses jadi prinsipnya adalah implementasi sudah sesuai dengan rencana, apakah hasil yang diperoleh benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

Berkaitan dengan pemerintah yang dikelola siapa saja yang mempunyai kualifikasi profesional mengarah kepada kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada dalam organisasi publik sehingga dalam penyelenggaraan *good governance* didasarkan pada kinerja

---

<sup>19</sup> Ibid, Hal.115

organisasi publik yaitu responsivitas (*responsivities*), tanggung jawab (*responsibility*), dan akuntabilitas (*accountability*).

Penerapan *Good Governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya telah dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah kedelapan dari *Good Governance* adalah membangun *the professional government*, bukan dalam arti pemerintah yang dikelola para teknokrat, namun oleh siapa saja yang mempunyai kualifikasi profesional, yaitu mereka yang mempunyai ilmu dan pengetahuan yang mampu mentransfer ilmu dan pengetahuan menjadi skill dan dalam melaksanakannya berlandaskan etika dan moralitas yang tinggi.

Agenda selanjutnya adalah *good governance* sebuah upaya baik untuk meningkatkan pemerintah di setiap tingkat, namun demikian, harus disadari tujuan dari *good governance* untuk menjalankan pekerjaan pemerintah yang baik yang bersih berdasarkan hukum yang berlaku agar tidak terjadi penyimpangan atau penyelewengan dalam pelaksanaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **3. Pelayanan Publik**

#### **3.1. Konsep Pelayanan Publik**

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

1. Perihal atau cara melayani



2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>20</sup>

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, yaitu :

*“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.*<sup>21</sup>

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir menyatakan bahwa :

*“Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.*<sup>22</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang

---

<sup>20</sup> <http://kamusbahasaIndonesia.org/>

<sup>21</sup> Inu Kencana, op.cit...18

<sup>22</sup> Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, Hal.7

sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **3.2. Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir, unsur-unsur tersebut antara lain :

#### **a. Sistem, Prosedur dan Metode**

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

#### **c. Sarana dan prasarana**

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

#### **d. Masyarakat sebagai pelanggan**

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.<sup>23</sup>

### **3.3. Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

#### **a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### **b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

#### **c. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### **d. Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

---

<sup>23</sup> Ibid, Hal.8

#### e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

#### f. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>24</sup>

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

##### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

##### b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

---

<sup>24</sup> Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, Hal.6

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

##### 1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

##### 2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

##### 3) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

##### 4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

### **3.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

#### a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya statuskewarganegaraan, sertifikat

kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**3.5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan pada Bab V tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik muatan yang ada dalam UU tersebut yaitu :

1. Dalam proses pelayanan publik penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, keebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menetapkan pelayanan publik



2. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan

3. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara pelayanan harus memiliki sistem informasi yang bersifat nasional dan sistem informasi ini terdiri atas elektroni atau nonelektronik

4. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.

5. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga dikenal istilah pelayanan khusus dimana penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga dikenal biaya/tarif pelayanan publik yang pada dasarnya ditanggung oleh masyarakat, biaya ini ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

7. dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku :

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- c. santun dan ramah;
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. profesional;
- f. tidak mempersulit;
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

8. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada lembaga internal dan lembaga eksternal yang mengawasi proses pelayanan publik

Pengawasan internal dilakukan oleh :

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan

pengawasan eksternal dilakukan oleh :

- a. masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

9. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.

10. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

### **C. Transparansi Pelayanan Publik**

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik utamanya meliputi :

#### **1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

#### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang

dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

- a. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
- b. Informasi bagi penerima pelayanan;
- c. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e. Pengendali (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan Bagan Alir, adalah :

- a. Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan;
- b. Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing;
- c. Ukuran Bagan Alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan;

d. Bagan Alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

### 3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

### 4. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat

dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

#### 5. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas First in First Out/FIFO). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi

ruangan.

#### 6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
- b. Kemampuan melaksanakan empathy terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
- c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
- e. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

#### 7. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).



Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/ Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

#### 8. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan.

Dapat pula dibuat "Motto Pelayanan", dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### 9. Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan

jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

#### 10. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, bakklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Dalam menganalisis dan mengkaji pelayanan publik, penulis memilih Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sebagai obyek penelitian, karena penulis rasa kantor tersebut lebih banyak memberi layanan kepada masyarakat. Mengingat tugas dan wewenang Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yang menyangkup banyak hubungan dengan kehidupan masyarakat.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian yang bersifat empiris,yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat ketentuan-ketentuan hukum secara nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1.Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi target dalam kajian penelitian.Populasi dalam penelitian ini adalah aparat di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dan Pemohon Perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

## 2.Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam pengumpulan data , penulis mengambil sampel dari populasi yang ada dengan menggunakan teknik Purposive Random Sampling dimana setiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel , adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 10 orang yakni :

- Pejabat pemerintah yang bertugas Di KPT Gowa : 3 orang
- Pemohon Perizinan : 7 orang

Keterangan :

Pejabat Pemerintah yang bertugas di KPT Gowa yakni :

- Kepala Kantor Pelayanan Terpadu
- Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Pelayanan
- Kepala Seksi Pengelolaan Perizinan

Pemohon perizinan : di Pilih secara Random ( acak )

## **D. Jenis Dan Sumber Data**

### 1.Jenis Data

#### 1.1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dalam peneitian ini data diambil dari proses wawancara

#### 1.2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada dikantor pelayanan terpadu kabupaten Gowa dari tahun ke tahun.

## 2. Sumber Data

### 2.1. Sumber Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Wawancara yang dilakukan berupa tanya jawab langsung kepada aparat kantor pelayanan terpadu Kabupaten Gowa.

### 2.2. Sumber Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan berupa pengkajian dokumen-dokumen yang ada di kantor pelayanan terpadu Kabupaten Gowa terkait dengan masalah yang dihadapi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Melalui Proses Wawancara

Penulis melakukan proses wawancara terhadap narasumber secara langsung sebagai sumber informasi agar dapat diketahui tanggapan, pendapat, keyakinan, perasaan, motivasi, serta cita-cita dari narasumber yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

### 2. Studi Pustaka

Penulis melakukan proses pengumpulan data untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dengan cara menganalisis bahan – bahan pustaka yang terkait dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

## F. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh selama penelitian adalah analisis kualitatif yang dilakukan dengan cara menguraikan data yang telah dikumpulkan secara sistematis dengan menggunakan ukuran kualitatif, kemudian dideskripsikan sehingga diperoleh pengertian atau pemahaman, persamaan, pendapat, dan perbedaan pendapat mengenai perbandingan bahan hukum primer dengan bahan hukum sekunder dari penelitian yang dilakukan oleh Penulis. Metode berpikir dalam mengambil kesimpulan adalah metode deduktif yang menyimpulkan dari pengetahuan yang bersifat umum, kemudian digunakan untuk menilai suatu peristiwa yang bersifat khusus.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa**

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa merupakan suatu lembaga yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gowa.

Berdasarkan Peraturan Bupati Gowa Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas pokok, Fungsi dan Rincian Tugas jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yang telah dirubah kembali dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 49 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, sebagai bagian dari penataan kembali terhadap Organisasi dan Tata Kerja kelembagaan daerah Kabupaten Gowa, maka tugas pokok Kantor Pelayanan Terpadu adalah menyelenggarakan pembinaan di bidang pelayanan, pengolahan data dan pemeriksaan, pemrosesan serta pembinaan ketatausahaan perizinan dan non perizinan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa mempunyai suatu Standar Pelayanan Publik (SPP) yang digunakan untuk melaksanakan pemberian pelayanan publik , salah satu dasar penyusunan SPP Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yakni Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hal tersebut,maka penulis menggunakan poin-poin yang ada di dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 untuk melihat bagaimana pelaksanaan prinsip transparansi pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.Muatan yang ada dalam KEP/26/M.PAN/2/2004 terkait transparansi yakni : manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik,prosedur pelayanan,persyaratan teknis dan administratif pelayanan,rincian biaya pelayanan,waktu penyelesaian pelayanan,pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab,lokasi pelayanan,janji pelayananan,standar pelayanan publik, informasi pelayanan.

### **1.Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaran pelayanan publik berarti bahwa para aparat penyelenggara pelayanan publik dituntut agar memberi informasi kepada masyarakat terkait setiap kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan pada



instansi terkait yang dalam hal ini Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, ada banyak kebijakan, pelaksanaan, perencanaan kegiatan yang dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

Dari hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi terkait penyampaian setiap kebijakan yang di buat pada Kantor pelayanan terpadu :

*“...Kebijakan terbaru di Kantor ini selalu kami beritahukan kepada masyarakat lewat loket pelayanan informasi jadi misalnya ada persyaratan terbaru tentang pengurusan izin maka petugas di loket kami akan menjelaskan langsung kepada pemohon”<sup>25</sup>*

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat kurangnya informasi yang bisa diakses oleh masyarakat sehingga pada posisi ini masyarakatlah yang dituntut untuk berperan aktif mencari informasi terkait kebijakan terbaru yang ada di KPT Gowa dan satu-satunya akses masyarakat untuk mengetahui apa saja kebijakan terbaru yang ada di KPT Gowa yaitu datang langsung di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dan bertanya ke petugas pelayanan informasi.

## **2.Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan L.Hakim , 21 Desember 2015

penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa memiliki banyak prosedur/mekanisme pengurusan perizinan ini tergantung oleh para pemohon yang akan mengurus suatu perizinan.

*“... Jadi Kalau mengenai mekanisme pengurusan izin ini tergantung oleh jenis izin apa yang dimohonkan karena cara pengurusan izin itu berbeda-beda prosesnya “.<sup>26</sup>*

Dari hasil wawancara di atas kita dapat melihat bahwa ada banyak mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu dan jika semua mekanisme ini tidak di publikasikan secara maksimal kepada masyarakat maka pastilah masyarakat/pemohon akan merasa bingung terhadap prosedur yang harus ia lengkapi.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa memiliki 26 prosedur pelayanan setiap perizinan contohnya pada pelayananan izin tempat usaha dan izin usaha industri :

Prosedur pelayanan untuk pengurusan izin tempat usaha :

- Pemohon mengajukan berkas permohonan di loket pelayananan
- Pemeriksaan berkas
- Pemeriksaan lapangan
- Penetapan SKRD (Retribusi)

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan L.Hakim , 21 Desember 2015

- Proses izin
- Penyerahan Izin

Prosedur pelayanan untuk pengurusan izin usaha industri :

- Pemohon mengajukan permohonan kepada Bupati melalui Kepala Kantor Pelayanan Terpadu (KPT)
- Pemeriksaan berkas
- Pemeriksaan lokasi
- Penetapan SKRD (Retribusi)
- Proses izin
- Penyerahan Izin

Dari data yang ada di atas kita sudah dapat membedakan prosedur pelayananan perizinan yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa, dan bagi pemohon perizinan yang ingin mengetahui bagaimana prosedur pengurusan perizinan cukup datang ke petugas yang ada di bagian loket informasi karena Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak menyediakan akses informasi ke publik selain di loket informasi yang telah disediakan.

*“... tadi saya menanyakan ke petugas di loket tentang bagaimana cara pengurusan perpanjangan SIUP karena SIUP saya punya sudah berakhir masa berlakunya dan saya baru pertama kali mengurus perpanjangan SIUP jadi saya tanya langsung ke petugasnya tentang bagaimana cara urus dan apa persyaratannya”.<sup>27</sup>*

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan bapak Amiruddin di KPT Gowa , tanggal 5 januari 2016

Kurangnya akses informasi yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sehingga memaksa para pemohon untuk datang hanya untuk bertanya informasi terkait prosedur dan persyaratan perpanjangan suatu izin.

### **3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan**

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan segala persyaratan teknis dan administratif setiap pelayanan perizinan dan ini dapat kita lihat di dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Di dalam SPP tersebut diatur segala persyaratan yang harus dilengkapi oleh setiap pemohon misalnya persyaratan untuk mengurus Izin Usaha Produksi (IUP) :

Syarat Administrasi :

- Surat permohonan bagi perusahaan bermaterai Rp.6.000,-
- Susunan direksi dan daftar pemegang saham (bagi pengusaha)
- Surat keterangan domisili usaha

- Profil badan usaha (untuk mineral bukan logam dan batuan) bagi perusahaan
- Akte pendirian badan usaha yang bergerak dibidang pertambangan disahkan oleh pejabat yang berwenang
- NPWP
- Profil koperasi (bagi pemohon koperasi)
- Kartu Tanda Pengenal (KTP) atau Identitas diri

Syarat Teknis :

- Daftar Riwayat Hidup dan Surat Pernyataan Tenaga Ahli Pertambangan dan atau Geologi yang berpengalaman sedikitnya 3 (tiga) tahun
- Peta WIUP (Wilayah Izin Usaha Pertambangan) yang dilengkapi dengan titik koordinat geografis garis lintang dan garis bujur sesuai ketentuan sistem informasi geografis yang berlaku secara nasional yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat setelah berkoordinasi dengan DPR.

*“... semua persyaratan teknis dan administrasi setiap pelayananan perizinan di sini sudah ada semua di dalam SPP ”.*<sup>28</sup>

Dari data yang ada diatas maka kita dapat melihat bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan standar persyaratan teknis dan administrasi pada setiap pelayanan perizinan ini

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan L.Hakim , 21 Desember 2015

juga terbukti ketika kantor pelayanan terpadu menunjukkan kepada penulis tentang standar pelayanan publik yang ada di KPT, penulis merasa didalam SPP, segala persyaratan teknis dan administrasi sudah sangat terperinci dan sangat mudah dipahami tetapi pemberian informasi kepada pemohon yang belum maksimal.

Dari hasil wawancara penulis dengan pemohon perizinan:

*“... ya semua syarat-syarat pengurusan izin telah ditentukan .... ..jadi prosedurnya kita hanya datang tanyakan kepada petugas di loket terus kita diberitahu tentang berkas apa yang harus dilengkapi sebelum mengurus izin”<sup>29</sup>*

Dari data diatas menunjukan bahwa segala persyaratan teknis dan administrasi sudah ada dan jika pemohon ingin mengetahui segala persyaratan untuk melakukan pengurusan perizinan maka pemohon harus datang langsung ke loket informasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa karena sama halnya dengan prosedur pelayanan KPT tidak menyediakan informasi selain di loket informasi yang telah disediakan.

#### **4. Rincian Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Syarif Anwar di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

Dari hasil wawancara penulis dengan aparat KPT :

*“... jadi disini segala rincian biaya sudah ditetapkan didalam spp dan penetapan biaya itu sesuai dengan peraturan yang ada ”.*<sup>30</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa segala biaya yang dikenakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu sudah diatur dalam standar pelayanan publik yang ada, dan pengaturan terhadap biaya ini sudah berdasarkan dengan ketentuan yang ada

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa juga sudah menetapkan segala biaya/tarif pengurusan setiap izin kepada para pemohon tarif dan biaya ini termuat juga didalam Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

Tabel 4.1

Biaya/Tarif pengurusan izin di KPT Gowa

Jenis Pelayanan Izin	Biaya/Tarif
Izin Prinsip	Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi dibebankan kepada pemohon
Izin Lokasi	Segala biaya yang timbul dari pekerjaan lapangan dan koordinasi

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan L.Hakim , 21 Desember 2015

	dibebankan kepada pemohon
Izin Kelayakan Lingkungan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Tempat Usaha	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Industri	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Perdagangan	Tidak dikenakan retribusi
Tanda Daftar Perusahaan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Jasa Konstruksi	Tidak dikenakan retribusi
Tanda Daftar Industri	Tidak dikenakan retribusi
Izin Pelayanan Kesehatan	Tidak dikenakan retribusi
Izin Fasilitas Kefarmasian	Tidak dikenakan retribusi
Izin Makanan dan Minuman	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Produksi	Tidak dikenakan retribusi
Operasi Produksi	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Pengeboran Air Tanah	Tidak dikenakan retribusi
Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Tidak dikenakan retribusi
Izin Gangguan	Golongan I A = Rp.2.500.000,- Golongan I B = Rp.1.000.000,- Golongan II A = Rp.350.000,- Golongan II B = Rp.250.000,- Golongan III A = Rp.200.000,- Golongan III B = Rp.150.000,-



Izin Mendirikan Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IMB Umum adalah sebesar 3% dari nilai bangunan</li> <li>- IMB Pemerintah adalah sebesar 2% dari nilai bangunan</li> <li>- Memperbaiki &amp; mengubah bangunan retribusinya sebesar 1,5% dari nilai anggaran perubahan</li> <li>- Untuk mengganti IMB = 50% dari nilai IMB</li> <li>- Balik nama IMB = 10% dari nilai IMB</li> <li>- Biaya administrasi Rp.80.000,-(luas&gt;200m<sup>2</sup>)</li> <li>- Biaya administrasi Rp.40.000,-(luas&lt;200m<sup>2</sup>)</li> </ul>
Non Perizinan : Pajak Reklame	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cara hitung pajak reklame NSR = NJOR + Nilai Strategis</li> <li>- Tarif pajak reklame ditetapkan sebesar 25%.</li> </ul>

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa-SPP KPT 2013*

Hasil wawancara dengan pemohon perizinan di KPT Gowa :

*“... kalau masalah biaya kita sudah di beritahu dari awal di loket informasi ....kebetulan saya mengurus izin tempat usaha jadi saya diberitahu dlioket bahwa tidak ada biaya yang harus dibayar dalam pengurusan surat izin tempat usaha ini”<sup>31</sup>*

Dari data yang diatas kita dapat mengetahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan tarif di setiap jenis pelayanan perizinan dan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SPP yang ada , tetapi sama halnya dengan yang lain informasi mengenai tarif ini hanya bisa didapatkan oleh pemohon jika langsung bertanya ke loket informasi.

## **5. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas First in First Out/FIFO). Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan waktu penyelesaian pelayanan pengurusan setiap izin kepada para

---

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan bapak Syarif Anwar di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

pemohon waktu penyelesaian pelayanan ini termuat juga didalam Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

*“... Jangka waktu selesainya izin itu yang tertera di dalam standar pelayanan itu adalah jangka waktu maksimal apabila petugas kami sudah selesai mengelolah izin tersebut misalnya hanya dalam kurun waktu 3 hari maka petugas kami akan menghubungi pemohon agar datang untuk mengambil izinnnya”*.<sup>32</sup>

Tabel 4.2

Waktu Penyelesaian pelayanan

<b>Jenis Pelayanan Izin</b>	<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>
Izin Prinsip	12 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Lokasi	12 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Kelayakan Lingkungan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Tempat Usaha	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Industri	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Perdagangan	6 hari terhitung sejak lengkapnya

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengelolaan perizinan H.Jaharuddin  
21 Desember 2015

	berkas yang diterima
Tanda Daftar Perusahaan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Jasa Konstruksi	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Tanda Daftar Industri	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Pelayanan Kesehatan	15 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Fasilitas Kefarmasian	14 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Makanan dan Minuman	14 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Izin Usaha Produksi	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Operasi Produksi	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Usaha Pengeboran Air Tanah	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	Dikoordinasikan dengan instansi terkait
Izin Gangguan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima

Izin Mendirikan Bangunan	6 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima
Non Perizinan : Pajak Reklame	5 hari terhitung sejak lengkapnya berkas yang diterima

*Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa-SPP KPT 2013*

*“... Kata petugasnya izin saya akan selesai dalam 6 hari tapi kalau prosesnya cepat selesai petugassnya akan segera menelpon ”<sup>33</sup>*

*“... Saya tidak tahu kapan selesainya saya tadi Cuma datang kumpul berkas yang sudah saya lengkapi untuk pengambilannya nanti ada keluarga yang antarkan kerumah”<sup>34</sup>*

Dari data yang diatas kita dapat mengetahui bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan jangka waktu setiap pelayanan perizinan , tetapi sama halnya dengan yang lain informasi tentang jangka waktu pelayanan perizinan hanya dapat diberikan oleh petugas di loket informasi apabila pemohon telah melengkapi berkas permohonannya.

## **6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab**

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan kelihan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rais di KPT Gowa , tanggal 5 januari 2016

memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :

- a. Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
- b. Kemampuan melaksanakan empathy terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
- c. Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- d. Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
- e. Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan

Pada indikator ini Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah melaksanakan dengan maksimal terbukti setelah penulis melakukan penelitian penulis melihat bahwa semua pegawai di Kantor Pelayanan Terpadu memakai ID Card kemudian di setiap ruangan sudah ada papan nama ruangan beserta petugas yang ada didalamnya. Kemudian untuk poin pemberian pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah memberikan pelayanan secara maksimal juga terbukti dari hasil wawancara penulis dengan berbagai pemohon perizinan di KPT Gowa

*“... ketika di loket informasi saya dijelaskan dengan baik tentang apa-apa yang saya harus lengkapi untuk mengurus perpanjangan SIUP yang saya punya ”<sup>35</sup>*

*“... pegawainya sopan dalam memberikan kita pelayanan ”<sup>36</sup>*

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara Bapak Amiruddin , tanggal 5 januari 2016

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

*“... saya masukkan berkas pendaftaran TDPku tadi dan petugasnya baik dia juga memberikan informasi pada kita kapan izin ini selesai supaya nanti tidak pulang balikhaki cekki izinta kesini lagi “.*<sup>37</sup>

## **7. Lokasi Pelayanan**

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika).

Tempat dan lokasi pelayanan KPT Gowa sangat mudah dijangkau oleh para pemohon yang hendak melakukan pengurusan perizina kantor ini terletak 50m dari kantor Bupati Gowa sehingga akses ke KPT sangatlah mudah,Kemudian untuk sarana dan prasarana yang ada didalam KPT Gowa akan penulis rincikan sebagai berikut .

- Ruang tunggu pemohon dilengkapi dengan kipas angin dan TV
- Loker pengurusan perizinan yang terdiri atas loker informasi dan pengaduan,loker pendaftaran,loker legalitas,loker retribusi dan loker pengambilan perizinan setiap loker dilengkapi dengan komputer Mainframe Server build/up/Intel X Com/2Gb DRR 2 HDD 250 GB yang dilengkapi program sistem informasi perizinan terpadu
- Ruang Kepala Kantor
- Ruang Kasubag dan Staf
- Ruang Kepala Seksi dan Staf
- Ruang Arsip

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hardiansyah di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

- Musholla
- WC Umum
- Parkir yang cukup luas
- Peralatan Perkantoran Utama

Hasil wawancara dengan pemohon di KPT Gowa terkait lokasi pelayanan :

*“...kalau menurut saya pribadi sarana yang ada di kantor ini sudah lengkap karena ada tv yang bisa kita nonton sambil tunggu izin terbit ada kursi tunggu yang cukup luas dan ada kipas angin jadi kita tidak kepanasan dalam menunggu ”<sup>38</sup>*

Dari data yang ada diatas menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Gowa sudah cukup memadai untuk melakukan suatu pelayanan kepada publik.

## **8. Janji Pelayanan**

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayananan.

Dapat pula dibta “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca

---

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rahmawati di KPT Gowa , tanggal 5 januari 2016



Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah menetapkan suatu Motto dan komitmen/janji pelayanan perizinan yang termuat dalam Standar Pelayanan Publik Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

Motto Kantor pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa yakni : “Melayani dengan Ikhlas” sementara Komitmen/Janji Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Gowa yakni :

Kami insan Pelayanan Perizinan Kabupaten Gowa Berjanji :

- Akan melaksanakan pelayanan perizinan dengan sepenuh hati guna pencapaian pelayanan prima kepada masyarakat
- Akan melaksanakan pelayanan perizinan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- Akan Melaksanakan Pelayanan Perizinan dengan menjunjung tinggi kehormatan dan kejujuran

Semoga Allah SWT senantiasa membimbing kami dalam menepati janji layanan ini.

Data yang ada diatas sudah menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah membuat suatu janji dan motto dalam memberikan pelayanan tetapi yang penulis dapatkan di lapangan motto dan janji ini hanya termuat di dalam Standar Pelayanan Publik KPT Gowa tidak ada yang diinformasikan kepada masyarakat baik itu dalam bentuk baliho maupun banner sehingga masyarakat tidak mengetahui janji pelayanan yang telah dibuat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

## **9. Standar Pelayanan Publik**

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa telah menyusun Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan pada tanggal 02 september 2013 oleh Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Standar Pelayanan Publik KPT Gowa meliputi :

- Jenis-jenis Pelayanan / Produk Pelayanan
- Persyaratan, Tarif Dan Waktu Penyelesaian Perizinan
- Sarana & Prasarana Pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu
- Kompensasi
- Kompetensi SDM KPT Kabupaten Gowa
- Tugas dan Fungsi Aparatur Pelayanan Perizinan
- Kompensasi Pelayanan
- Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Petugas Pelayanan
- Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan

- Evaluasi dan Pengendalian Pelayanan
- Penilaian Kepuasan Pelanggan

Dari hasil wawancara dengan aparat yang ada di kantor pelayanan terpadu.

*“... Standar pelayanan publik di kantor ini sudah dibuat dan disusun pada tahun 2013....pada waktu itu yang menetapkan dan bertanda tangan di standar pelayanan publik itu adalah pak luthfy kepala Kantor Pelayanan terpadu sebelumnya ”.*<sup>39</sup>

Dari data diatas kita dapat melihat bahwa kantor pelayanan terpadu sudah menetapkan standar pelayanan publik namun informasi terkait isi standar pelayanan publik ini belum di publikasikan secara maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat kurang tahu terhadap standar pelayanan publik yang ditetapkan di Kantor Pelayanan Terpadu.

## **10. Informasi Pelayanan**

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, bokklet), media elektronik (Website, Home Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan, L.Hakim , 21 Desember 2015

Informasi pelayanan yang ada di Kantor Pelayan Terpadu Kabupaten Gowa sangat terbatas dari hasil penelitian penulis di KPT Gowa sumber informasi untuk publik hanya bisa di akses jika publik datang langsung ke KPT dan bertanya ke loket informasi.

*“... untuk saat ini informasi tentang tata cara pengurusan perizinan hanya ada di lingkup kantor saja tetapi Insya Allah tahun ini kita berencana untuk mengadakan sosialisasi ke masyarakat tentang perizinan juga pada tahun ini kita akan melaunching situs web agar supaya akses informasi kemasyarakat lebih terbuka lagi ...sebenarnya tahun kemarin kita sudah melakukan banyak publikasi diantaranya memasukkan running teks tentang perizinan ke tv lokal makassar membagikan brosur-brosur terkait pengurusan perizinan tetapi cara ini dinilai kurang efektif untuk melakukan publikasi ke masyarakat ”.*<sup>40</sup>

*“... Kalau ada informasi-informasi terbaru yang ada di KPT biasanya selain di infokan lewat loket informasi biasanya juga informasi itu ditulis di papan informasi ”.*<sup>41</sup>

Kurangnya akses Informasi pelayanan yang ada di Kantor Pelayan Terpadu Kabupaten Gowa menuntut masyarakat agar lebih berperan aktif untuk mencari informasi di KPT Gowa.

*“... tadi saya menanyakan ke petugas di loket tentang bagaimana cara pengurusan perpanjangan SIUP karena SIUP saya punya sudah berakhir masa berlakunya dan saya baru pertama kali mengurus perpanjangan SIUP jadi saya tanya langsung ke petugasnya tentang bagaimana cara urus dan apa persyaratannya ”*<sup>42</sup>

*“...ya harusnya KPT Gowa ini menyediakan akses segala persyaratan izinnya di internet supaya kita tidak bingung lagi untuk mengurus izin dan kalau bisa disediakan juga akses pendaftaran online perizinan supaya kita lebih terbantu lagi dan hemat waktu ”*<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan, L.Hakim , 21 Desember 2015

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan staff pengolahan data dan informasi pelayanan , Muh.Rizal 5 januari 2016

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Amiruddin di KPT Gowa , tanggal 5 januari 2016

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hardiansyah di KPT Gowa , tanggal 4 januari 2016

*“...Kalau saya tidak masalah dengan sistem yang kayak begini karena rumah saya juga dekat jadi gampang untuk kesini bertanya kelengkapan berkasnya ”<sup>44</sup>*

*“...Sampai sekarang saya tidak tahu prosedur pelayanan di dalam karena biasanya ada keluarga yang biasa saya hubungi dan minta bantuannya biasanya dia yang tanya sama saya bilang lengkapi ini lengkapi ini nanti kalau lengkap silahkan bawa ke kantor. “<sup>45</sup>*

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa keterbukaan informasi sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan publik di KPT Gowa selain dapat mempercepat proses pelayanan juga dapat mempermudah masyarakat dalam hal melengkapi segala persyaratan juga masyarakat akan mudah memahami bagaimana prosedur setiap pengurusan perizinan yang ada di KPT Gowa.

## **B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Prinsip Transparansi Dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa**

Dalam pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik secara maksimal Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa mempunyai suatu hambatan. Dari hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa hanya ada satu hambatan utama Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dalam mengimplementasikan prinsip transparansi yakni persoalan tidak tersedianya anggaran dari daerah terkait program publikasi yang akan dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rais , tanggal 5 januari 2016

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Mukhlis , tanggal 5 januari 2016

Penulis hanya mengangkat satu faktor hambatan saja dikarenakan masalah pokok yang dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dalam melaksanakan prinsip transparansi hanya ada satu juga yakni terbatasnya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dalam memberikan informasi pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa merupakan suatu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan perencanaan pembangunan Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gowa. Jadi segala kegiatan yang dilaksanakan di dalam Kantor Pelayanan Terpadu kabupaten Gowa harus di koordinasikan ke Pemerintah Daerah termasuk perencanaan setiap program yang akan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.

Dari hasil wawancara penulis dengan aparat di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Gowa mengatakan Bahwa :

*“... Sebenarnya sudah banyak rencana publikasi informasi yang kami sediakan untuk masyarakat tetapi kami selalu terkendala oleh anggaran yang ada di daerah. Pada tahun 2014 kami sudah merencanakan akan membuat situs web untuk KPT Gowa tetapi realisasi dari program ini mungkin akan baru terwujud tahun ini begitu juga dengan sosialisasi perizinan yang rencana kami adakan, sudah berapa kali pihak kami audiensi ke DPRD terkait perencanaan program kerja tetapi belum ada satupun yang dianggarkan oleh daerah”*.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan kepala seksi pengolahan data dan informasi pelayanan, L.Hakim , 21 Desember 2015

Dari hasil wawancara diatas penulis mendapatkan informasi bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa sudah berupaya maksimal untuk memberikan peningkatan layanan akses informasi kepada masyarakat terkait segala informasi perizinan yang ada di Gowa salah satu usaha Kantor Pelayanan Terpadu misalnya saja rencana pengadaan website dan rencana sosialisai ke masyarakat terkait perizinan tetapi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak mendapatkan dukungan dari pemerintah setempat ini terbukti di karenakan tidak adanya anggaran daerah yang turun ke Kantor Pelayanan Terpadu terkait peningkatan pelayanan informasi kepada masyarakat sehingga Kantor Pelayanan Terpadu tidak dapat melaksanakan program yang telah direncanakan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A.Kesimpulan**

1. Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah menjadi indikator pengukuran implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa.Dari semua indikator yang termuat di dalam KEP. MENPAN,Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa mempunyai satu pokok permasalahan yaitu : kurangnya akses informasi yang diberikan oleh KPT Gowa kepada publik sementara muatan yang terkandung dalam KEP.MENPAN menghendaki semua informasi pelayanan publik harus terbuka untuk publik dan penyedia pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang mudah didapatkan oleh publik. Berangkat dari fakta ini maka Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa dapat di katakan belum melaksanakan prinsip transparansi dalam pemberian pelayanan publik.
2. Faktor penghambat yang menjadikan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa tidak Transparan yakni tidak adanya dukungan pemerintah setempat terkait perencanaan program publikasi yang



telah dibuat oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa. Wujud dari tidak adanya dukungan pemerintah setempat yakni tidak adanya anggaran yang di alokasikan ke peningkatan publikasi informasi Kantor Pelayanan Terpadu sehingga segala program kerja yang telah direncanakan tidak dapat dijalankan.

## **B.Saran**

1. Apabila Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa memang bersungguh-sungguh untuk melakukan peningkatan pelayanan terutama peningkatan akses informasi kepada publik maka akan terealisasi asalkan aparat yang ada di dalamnya mau bekerja sama misalnya untuk mengadakan suatu baliho terkait standar pelayanan KPT Gowa maka tidak ada salahnya jika aparat yang ada didalam KPT memberikan sumbangsih seikhlasnya terhadap pengadaan baliho standar pelayanan tersebut. Kemudian masalah akses informasi di internet , sekarang sudah zaman sosial media jadi aparat yang ada di KPT dapat memanfaatkan sosial media ini untuk melakukan publikasi kepada publik misalkan saja publikasi lewat Facebook,twitter,Dll.
2. Apabila Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa mengalami kendala yakni tidak adanya alokasi anggaran untuk peningkatan akses informasi maka Kantor Pelayanan Terpadu Gowa harus lebih intens lagi membangun suatu koordinasi kepada pemerintah setempat terkait perencanaan program kerja yang akan dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Didjaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) Kencana, Inu. 1992. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Eresco

Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Lalolo krina, Loina. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta : Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Misdianti dan Kartasapoetra. 1993. *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2011)

Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Tangkilisan, Hessel. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset

## **B. Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar NRI Tahun 1945

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gowa.

Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2012 Tentang Tugas Pokok,Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa

## **C.Keputusan Menteri**

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor  
KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan  
Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

# LAMPIRAN

## **Hasil Wawancara**

### **Responden Pemohon**

#### **Bapak Andi Amiruddin**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus di loket informasi ?

Jawab : tadi saya menanyakan ke petugas di loket tentang bagaimana cara pengurusan perpanjangan SIUP karena SIUP saya punya sudah berakhir masa berlakunya dan saya baru pertama kali mengurus perpanjangan SIUP jadi saya tanya langsung ke petugasnya tentang bagaimana cara urus dan apa persyaratannya.

2. Apakah bapak dilayani dengan baik pada loket informasi ?

Jawab : ketika di loket informasi saya dijelaskan dengan baik tentang apa-apa yang saya harus lengkapi untuk mengurus perpanjangan SIUP yang saya punya.

3. Apakah bapak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di loket informasi ?

Jawab : ia saya sangat puas terhadap pemberian informasi yang dilakukan oleh aparat yang ada di loket informasi

#### **Bapak Rais**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus disini?

Jawab :saya mengurus IUJK

2. Jadi bapak sudah melakukan pengumpulan berkas permohonan izin usaha jasa konstruksi ?

Jawab : iya

3. Dari manakah bapak mengetahui persyaratan berkas yang harus dipenuhi dalam mengurus IUJK

Jawab : seminggu yang lalu saya datang kesini bertanya ke keluarga yang kerja di dalam

4. Apakah bapak terbebani dengan sistem seperti ini yang dimana bapak datang kesini minggu lalu hanya untuk bertanya apa persyaratan izinnya?

Jawab : Kalau saya tidak masalah dengan sistem yang kayak begini karena rumah saya juga dekat jadi gampang untuk kesini bertanya kelengkapan berkasnya

5. Jadi Kapan izin Bapak selesai ?

Jawab : Saya tidak tahu kapan selesainya saya tadi Cuma datang kumpul berkas yang sudah saya lengkapi untuk pengambilannya adaji keluarga didalam yang ambil izin saya

### **Ibu Rahmawati**

1. Apakah jenis izin yang ibu urus disini?

Jawab :saya mau mengurus TDP

2. Oh jadi ibu telah melakukan pendaftaran tdp jadi bu kapan tdpnya selesai ?

Jawab : Kata petugasnya izin saya akan selesai dalam 6 hari tapi kalau cepatti selesai akan natelponjika

3. Bagaimana pendapat ibu tentang sarana dan prasarana yang ada dikantor ini ?

Jawab : kalau menurut saya pribadi sarana yang ada di kantor ini sudah lengkap karena ada tv yang bisa kita nonton sambil tunggu izin terbit ada kursi tunggu yang cukup luas dan ada kipas angin jadi kita tidak kepanasan dalam menunggu

4. Bagaimana pendapat ibu tentang pegawai disini dalam memberi pelayanan

Jawab : pegawainya sopan dalam memberikan kita pelayanan

### **Bapak Mukhlis**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus disini?

Jawab :saya mau mengurus IUJK

2. Apakah bapak sudah mengumpulkan kelengkapan berkasnya

Jawab : ia saya sudah lengkapi dan sudah mengumpulkan berkasnya

3. Dari manakah bapak mengetahui informasi prosedur pengurusan izin yang ada di kantor ini ?

Jawab : Sampai sekarang saya tidak tahu prosedur pelayanan di dalam karena kan ada keluarga yang biasa saya hubungi dan biasanya dia yang tanya sama saya bilang lengkapi ini lengkapi ini nanti kalau lengkap bawa ke kantor nanti saya bawa izinnya kalau sudah selesai

4. Apakah ada biaya yang dikenakan oleh keluarga bapak terhadap pengurusan izin tersebut ?

Jawab : dia tidak pernah minta biaya apapun

### **Bapak Syarif Anwar**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus disini?

Jawab : mau urus izin tempat usaha

2. Apakah segala informasi tentang persyaratan pengurusan izin tempat usaha bapak sudah ditentukan oleh KPT ?

Jawab : ya semua syarat-syarat pengurusan izin telah ditentukan .... jadi prosedurnya kita hanya datang tanyakan kepada petugas di loket terus kita diberitahu tentang berkas apa yang harus dilengkapi sebelum mengurus izin.

3. Oh jadi bapak sudah melakukan pendaftaran izin tempat usaha dan sudah melengkapi segala berkas-berkas yang diminta

Jawab : ia sudah

4. Apakah bapak sudah di beritahu tentang biaya yang bapak harus bayar ketika hendak mengurus izin tempat usaha ?

Jawab : kalau masalah biaya kita sudah di beritahu dari awal di loket informasi .... kebetulan saya mengurus izin tempat usaha jadi saya diberitahu di loket bahwa tidak ada biaya yang harus dibayar dalam pengurusan surat izin tempat usaha ini

### **Bapak Hardiansyah**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus disini?



Jawab : mauka urus TDP

2. Bagaimana menurut bapak terhadap petugas yang ada di loket pendaftaran ?

Jawab : saya masukkan berkas pendaftaran TDPku tadi dan petugasnya baik dia juga memberikan informasi pada kita kapan izin ini selesai supaya nanti tidak pulang balikmaki cekki izinta kesini lagi

3. Bagaimana bapak mendapatkan informasi terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan di kantor ini ?

Jawab : saya datang kesini bertanya kepada petugasnya

4. Bagaimana menurut bapak terhadap sistem yang seperti ini ?

Jawab : ya harusnya KPT Gowa ini menyediakan akses segala persyaratan izinnya di internet supaya kita tidak bingung lagi untuk mengurus izin dan kalau bisa disediakan juga akses pendaftaran online perizinan supaya kita lebih terbantu lagi dan hemat waktu

### **Bapak Muhardiman**

1. Apakah jenis izin yang bapak urus disini?

Jawab : Saya mau ambil IMB ku

2. Apakah bapak puas terhadap pelayanan yang diberikan

Jawab : iya saya puas terhadap pelayanan yang telah diberikan

3. Dari mana bapak mengetahui informasi tentang syarat-syarat dan cara pengurusan IMB?

Jawab : Saya diberitahu oleh tetangga yang sudah mengurus IMB

## **Hasil Wawancara Tanggal 21 Desember 2015**

### **Bapak Lukman Hakim**

1. Apakah tugas dan fungsi seksi pengolahan data dan informasi pelayanan ?

Jawab : Jadi ada beberapa poin terkait tugas dan fungsi seksi pengolahan data informasi, kalau tugas pokok yang kami kerjakan disini adalah melakukan tugas pembantuan kepada kepala kantor pelayanan terpadu untuk melakukan tugas di bidang pengolahan data dan informasi. ...kalau fungsinya sendiri itu terdapat beberapa poin diantaranya pemberian dukungan terhadap pelaksanaan tugas seksi pengolahan data informasi.

2. Apakah seksi pengolahan data informasi yang melakukan publikasi kepada masyarakat terhadap setiap informasi yang ada di kantor pelayanan terpadu ?

Jawab : ia betul

3. Bagaimana cara mempublikasikan setiap informasi terkait pengurusan izin kepada masyarakat ?

Jawab : untuk saat ini informasi tentang tata cara pengurusan perizinan hanya ada di lingkup kantor saja tetapi Insya Allah tahun ini kita berencana untuk mengadakan sosialisasi ke masyarakat tentang perizinan juga pada tahun ini kita akan melaunching situs web agar supaya akses informasi kemasyarakat lebih terbuka lagi

4. Apakah tidak ada program rencana lain yang selama ini dilakukan oleh kantor pelayanan terpadu dalam memberikan informasi kepada masyarakat ?

Jawab : sebenarnya tahun kemarin kita sudah melakukan banyak publikasi diantaranya memasukkan running teks tentang perizinan ke tv lokal makassar membagikan brosur-brosur terkait pengurusan perizinan tetapi cara ini dinilai kurang efektif untuk melakukan publikasi ke masyarakat

5. Jadi misalnya pak ada program/kebijakan terbaru di Kantor Pelayanan Terpadu Bagaimana bapak mempublikasikannya ke masyarakat ?

Jawab : Kebijakan terbaru di Kantor ini selalu kami beritahukan kepada masyarakat lewat loket pelayanan informasi jadi misalnya ada persyaratan terbaru tentang pengurusan izin maka petugas di loket kami akan menjelaskan langsung kepada pemohon”

6. Oh.. Jadi pemberian informasi hanya dilakukan pada loket informasi ya pak ?

Jawab : ia betul

7. Apa kendala yang dihadapi bapak terkait rencana publikasi informasi kepada masyarakat kedepannya ?

Jawab : Sebenarnya sudah banyak rencana publikasi informasi yang kami sediakan untuk masyarakat tetapi kami selalu terkendala oleh anggaran yang ada di daerah. Pada tahun 2014 kami sudah merencanakan akan membuat situs web untuk KPT Gowa tetapi realisasi dari program ini mungkin akan baru terwujud tahun ini begitu juga dengan sosialisasi perizinan yang rencana kami adakan,sudah berapa kali pihak kami audiensi ke DRPD terkait perencanaan program kerja tetapi belum ada satupun yang dianggarkan oleh daerah

8. Apakah sudah ada standar pelayanan di kantor ini ?

Jawab : Standar pelayanan publik di kantor ini sudah dibuat dan disusun pada tahun 2013....pada waktu itu yang menetapkan dan bertanda tangan di standar pelayanan publik itu adalah pak luthfy kepala Kantor Pelayanan terpadu sebelumnya

9. Berarti semua mekanisme,biaya,waktu pemberian perizinan sudah termuat didalam standar pelayanan publik tersebut ?

Jawab : ia betul semua sudah termuat didalamnya

10. Jadi pak, Bagaimana mekanisme pengurusan izin di kantor pelayanan terpadu ini ?

Jawab : Jadi Kalau mengenai mekanisme pengurusan izin ini tergantung oleh jenis izin apa yang dimohonkan karena cara pengurusan izin itu berbeda-beda prosesnya anda dapat lihat pada spp yang telah kami berikan

11. Kemudian pak berbicara tentang biaya apakah dalam kantor pelayanan terpadu sudah menetapkan setiap biaya pengurusan izin

Jawab : ia jadi disini segala rincian biaya sudah ditetapkan didalam spp dan penetapan biaya itu sesuai dengan peraturan yang ada

12. Selanjutnya pak terkait persyaratan yang dilengkapi oleh pemohon apakah semua sudah di atur ?

Jawab : ia jadi semua persyaratan teknis dan administrasi setiap pelayananan perizinan di sini sudah ada semua di dalam SPP.

13. Oke pak jadi semua informasi terkait pelayanan publik yang dilakukan dikantor pelayanan terpadu kabupaten gowa sudah ada didalam SPP ..?

Jawab : ia betul dek kalau mau mempelajari sistem pelayanan yang ada dikantor ini maka perlu mempelajari isi yang ada di dalam SPP dek.

## **Hasil Wawancara Tanggal 21 Desember 2015**

### **Bapak H.Jaharuddin**

1. Ada berapa jenis izin yang dikelola di sini pak ?

Jawab : ya lebih dari 20 jenis izin yang kami kelola disini

2. Apakah standar pelayanan pengelolaan perizinan di kantor ini mengikut ke standar nasional atau ke daerah ?

Jawab : ya sebenarnya standar pelayanan yang kami ikuti itu dari daerah namun kedepannya kami akan arahkan standar pelayanan pengelolaan izin supaya mengikut ke standar nasional yang ada.

3. Apakah standar-standaar pelayanan publik yang ada di kantor ini sudah dirumuskan dengan baik ?

Jawab : ya sebenarnya semua hal tentang pelayanan publik yang ada di kantor ini sudah di muat dalam SPP termasuk tugas fungsi aparat kemudian terkait syarat-syarat mengurus izin dan bagaimana mekanismenya jadi saya sudah anggap SPP itu sudah lengkap .

4. Oh iya pak berbicara pengelolaan perizinan, berapa lamakah waktu yang dibutuhkan setiap pemohon untuk menyelesaikan setiap izin ?

Jawab :ya kalau itu sudah ada juga didalam SPP anda dapat lihat disana

5. Apakah jangka waktu yang ditetapkan dalam pengurusan SPP itu adalah jangka waktu minimal atau jangka waktu maksimal ?

Jangka waktu selesainya izin itu yang tertera di dalam standar pelayanan itu adalah jangka waktu maksimal apabila petugas kami sudah selesai mengelolah izin tersebut misalnya hanya dalam kurun waktu 3 hari maka petugas kami akan menghubungi pemohon agar datang untuk mengambil izinnya

6. Oh jadi, apabila izin itu telah selesai dikerjakan maka petugas akan segera menghubungi pemohon secara langsung ?

Jawab : ia petugas kami akan menghubungi lewat telepon setiap pemohon yang izinnya telah diterbitkan.

## **Hasil Wawancara Tanggal 5 Januari 2015**

### **Bapak Muh. Rizal**

1. Bagaimana cara bapak mempublikasikan informasi yang ada di kantor ini ?

Jawab : kalau masalah informasi pemohon bisa mendapatkannya di loket informasi yang kami miliki disana petugas akan menjelaskan setiap informasi yang dibutuhkan oleh pemohon.

2. Apakah ada cara lain untuk mempublikasikan setiap informasi ke masyarakat ?

Jawab : mungkin hanya loket informasi lah sumber dari segala informasi yang ada di kantor ini tetapi biasanya sih kalau ada informasi-informasi terbaru yang ada di KPT biasanya selain di infokan lewat loket informasi biasanya juga informasi itu ditulis di papan informasi.

3. Oh jadi papan informasi yang ada di depan pintu itu biasa di gunakan untuk memberikan informasi terbaru kepada masyarakat ?

Jawab : iya deh

4. Menurut bapak apakah dengan sistem pengelolaan informasi yang seperti ini sudah efektif menyampaikan informasi kepada masyarakat ?

Jawab : kalau menurut saya belum efektif karena sebetulnya di zaman seperti ini semua informasi harus bisa diakses dengan mudah.

5. Oh jadi bapak menganggap bahwa kantor pelayanan terpadu ini belum mampu memberikan informasi yang mudah di akses kepada masyarakat ?

Jawab : ya beginilah realitanya kami dari seksi pengelolaan data dan informasi sudah sering mengajukan usulan-usulan ke pimpinan tetapi sampai saat ini usulan-usulan itu belum terlaksana.

6. Seperti apa usulan yang dilakukan kepada pimpinan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat ?

Jawab : usulan kami yang paling utama yakni launching web khusus untuk kantor ini agar semua informasi yang ada dapat dipublikasikan kepada masyarakat.